ژیان‌پور، حمید (۱۳۹۵). بررسی کارکرد پژوهشی کتابخانه مبتنی بر مدل ارزیابی درونی مورد مطالعه کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی. *پژوهش‌نامه کتابداری واطلاع‌رسانی*، ۶ (۲)، ۱۴۲-۱۲۰.

بررسی کارکرد پژوهشی کتابخانه مبتنی بر مدل ارزیابی درونی مورد مطالعه کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی

حمید ژیان‌پور[۱]

تاریخ دریافت: ۹۴/۳/۳ تاریخ پذیرش: ۹۵/۷/۷

چکیده

هدف: *هدف پژوهش حاضر بررسی کارکرد مؤلفه‌های پژوهشی از دیدگاه کتابداران و اعضای کتابخانه با استفاده از مدل ارزیابی درونی در کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی است.*

روش: *نوع پژوهش بر پایه ماهیت آن، کاربردی است. از نظر روش جمع‌آوری داده‌ها، تحقیق حاضر از نوع توصیفی ـ پیمایشی است و هدف آن توصیف شرایط پدیده مورد بررسی برای یاری دادن در فرآیند تصمیم‌گیری است. در تحقیق حاضر جامعه مورد مطالعه کتابداران و مراجعه‌کنندگان به کتابخانه عمومی کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی است. برای تجزیه‌وتحلیل داده‌ها، از فنون آمار توصیفی و از آزمون‌های آماری شامل آزمون تک نمونه‌ای T با نمونه‌های وابسته و آزمون فریدون استفاده شده است.*

یافته‌ها: *با استفاده از آزمون تی‌تست یک نمونه‌ای و مقایسه میانگین‌ها با عدد ۳ (متوسط) به‌طورکلی مشخص می‌شود که میزان موفقیت بخش‌های زیرمجموعه کتابخانه عمومی آستان قدس رضوی از بعد کارکرد پژوهشی ازنظر کارشناسان بیشتر از حد متوسط است. همچنین با استفاده از آزمون فریدمن در رتبه‌بندی اهداف کلی طرح‌شده در سطح کارکرد خدمات پژوهشی، میزان موفقیت اهداف کلی طرح‌شده به‌طور معنی‌داری با یکدیگر تفاوت دارند و از نظر توصیفی با توجه به میانگین رتبه‌ها مشخص است که میزان موفقیت هدف «ارزیابی مداوم از خدمات بخش‌ها» از سایر اهداف بیشتر است. همچنین با توجه به میانگین ۳/۳۸ و سطح معناداری کمتر از ۵ درصد با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت، میزان موفقیت بخش‌های زیرمجموعه کتابخانه عمومی آستان قدس رضوی از بعد کارکرد پژوهشی از دیدگاه اعضای کتابخانه بیشتر از حد متوسط است.*

کلیدواژه‌ها: *کارکرد پژوهشی کتابخانه، مدل ارزیابی درونی، کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی.*

---

۱. کارشناس ارشد تحقیقات آموزشی و کارشناس سازمان کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی

hamidjiyanpour@gmail.com

مقدمه

ارزیابی درونی جزئی از مراحل و فرآیند نظام اعتبارسنجی است، در ارزیابی درونی رغبت، همکاری و مشارکت اعضای گروه، واحدها و بخش‌ها به‌بررسی و ارزش‌گذاری بر فعالیت است. افراد مجری ارزیابی درونی، فقط مسئولیت انجام و تحلیل مسائل را ندارند، بلکه بایستی برمبنای نتایج حاصله به برنامه‌ریزی جهت حل مسائل و رفع نقاط ضعف و اجرای راه‌حل‌های ممکنه برای کار بپردازند (Cowin, 1994). حفظ جایگاه و منزلت کتابخانه و اهمیت آن ایجاب می‌کند که این نهاد به‌صورت منظم به ارزیابی موقعیت و وضعیت خود بپردازد. درنتیجه عمل ارزیابی، میزان موفقیت (یا پیشرفت) کتابخانه به اعداد و ارقام تبدیل‌شده و می‌توان درصد فراوانی میزان موفقیت را به‌دست آورد. گزارش ارزیابی درونی بیانگر وضعیت موجود واحد و تفاوت آن با وضعیت مطلوب است. در این مرحله از مدیران انتظار می‌رود جهت بهبود و رسیدن به وضعیت مطلوب، برنامه عملیاتی شامل اولویت‌ها، نحوه اجرا و مدت‌زمان موردنظر برای اجرای برنامه و پیگیری پیشنهادها را مشخص کنند (محمدی، ۱۳۸۴، ص۱۰۳). کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی زیرساخت‌های ضروری برای انجام فعالیت‌های آموزشی و پژوهشی را در برنامه‌ها و اهداف راهبردی خود در نظر گرفته‌اند؛ تحقق اهداف راهبردی کتابخانه‌ها مبتنی بر سند چشم‌انداز، منوط به راهبرد صحیح علمی مناسب در زمینه کارکرد آموزشی، پژوهشی کتابخانه است. مدیریت کتابخانه‌ها باید شرایط را برای بهره‌وری بیشتر از منابع و امکانات در جهت تحقق اهداف آموزشی و پژوهشی را فرآهم آورند. برای بررسی کارکرد پژوهشی در کتابخانه لازم است تا مؤلفه‌های موردنیاز مبتنی بر اهداف پیش‌بینی‌شده در سند چشم‌انداز استخراج و عملیاتی گردد. این مهم توسط اعضای کمیته ارزیابی درونی، متشکل از کتابداران و مدیران کتابخانه، صورت می‌گیرد. در این مسیر از دانش و تجربه اعضا در شناسایی و تعیین چهارچوب دقیق اهداف کلی سپس اهداف جزئی مرتبط با مؤلفه‌های محتوای کارکرد پژوهشی کتابخانه استفاده می‌شود. بازبینی، تصریح و تدوین رسالت و اهداف کتابخانه عمومی، مبنایی برای ترسیم مؤلفه‌های کارکردی است. تطبیق مؤلفه‌های کارکردی با مبانی و متون نظری و شرح وظایف مندرج کتابداران، منجر به عملیاتی شدن مؤلفه‌های کارکردی می‌شود. نقطه آغاز ارزیابی درونی توسط اعضای ذی‌نفع و کارشناسان خواهد بود. برای شناخت موقعیت کتابخانه در بررسی کارکرد پژوهشی، تاکنون پژوهشی از نوع ارزیابی درونی، صورت نگرفته است. نتایج پژوهشی از این دست، می‌تواند میزان جهت‌گیری کتابخانه به‌سمت تحقق اهداف مؤلفه‌های پژوهشی را مشخص و نقاط قوت و ضعف و چالش‌های پیش‌روی کتابخانه را در کارکرد پژوهشی شناسایی کند. در این مقاله، الگوی ارزیابی درونی، مبتنی بر تصریح اهداف و رسالت کتابخانه مرکزی آستان قدس، به‌بررسی کارکرد پژوهشی با استفاده از مدل ارزیابی

درونی پرداخته می‌شود.

مروری بر پیشینه پژوهش

سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌ها تبدیل به‌ضرورتی روزافزون شده است که پژوهش‌های بسیاری را در رابطه با بررسی ابعاد تأثیرگذار بر بهبود خدمات کتابخانه‌ها به خود اختصاص داده که به برخی از نتایج این تحقیقات اشاره می‌شود. میرغفوری، مکی (۱۳۸۶) در پژوهشی موردی با عنوان «ارزیابی سطح کیفیت خدمات کتابخانه‌های آموزشی دانشگاه یزد با استفاده از مدل لایب‌کوال»، کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه یزد، شامل کتابخانه مرکزی و کتابخانه‌های مجتمع‌های آموزشی در ابعاد مختلف کیفی مورد سنجش قرار دادند. نتایج حاصل از تحلیل اطلاعات این پژوهش بیانگر این بود که سطح کیفی خدمات این کتابخانه‌ها در حد مورد انتظار استفاده‌کنندگان نیست و میان انتظارها و ادراک‌های استفاده‌کنندگان، شکاف وجود دارد و این شکاف در ابعاد دسترسی به اطلاعات و کنترل شخصی، عمیق‌تر است. در مطالعه دیگر که توسط باباغیبی، فتاحی (۱۳۸۷) با عنوان «مقایسه سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی از دیدگاه کاربران و کتابداران با استفاده از ابزار لایب‌کوآل» انجام شد، کیفیت خدمات کتابخانه‌ها در دو سطح «موجود» و «مورد انتظار» مورد بررسی قرار گرفت. یافته‌های این پژوهش نشان داد، بین دو گروه مورد بررسی (کاربران و کتابداران) در مورد کیفیت خدمات موجود کتابخانه‌ها تفاوت معناداری وجود دارد. همچنین صیادی و همکاران (۱۳۸۷) در پژوهشی با عنوان «شناسایی و رتبه‌بندی ابعاد کیفیت خدمات کتابخانه‌ای با رویکرد فازی در کتابخانه‌های دانشگاه یزد، ابعاد کیفیت خدمات کتابخانه‌ای را با استفاده از رویکرد فازی شناسایی و رتبه‌بندی کرده‌اند. رویکرد فازی شناسایی و رتبه‌بندی شد. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد از دیدگاه دانشجویان دانشگاه یزد، بُعد دسترسی به اطلاعات، مهم‌ترین بُعد در زمینه ارتقای کیفیت خدمات کتابخانه‌ای است. شهبازی و صداقت (۱۳۸۶) در «ارزیابی درونی در کتابخانه‌های دانشگاهی: مطالعه موردی کتابخانه مرکزی دانشگاه تربیت‌معلم آذربایجان» میزان موفقیت کتابخانه را از بُعد مدیریت – نیروی‌انسانی – سازمان‌دهی منابع – خدمات آموزش و ساختمان تجهیزات مورد بررسی و تجزیه‌وتحلیل قرار داده‌اند. شهبازی نتیجه می‌گیرد که محاسبه میانگین نتایج، حاکی از میانگین ۵۳ درصد بوده و بیانگر نتایج به‌نسبت ضعیفی است (شهبازی، صداقت، ۱۳۸۶). نگارنده با بررسی در پایگاه‌های اطلاعاتی نشریات، در خصوص موضوع موردتحقیق، به‌همین موارد برخورد نموده است.

پرسش‌های پژوهش

۱. وضعیت موجود و مورد انتظار تحقق اهداف کارکرد پژوهشی از نظر کارشناسان چگونه است؟
۲. میزان موفقیت کتابخانه عمومی آستان قدس مبتنی بر مؤلفه هدف «ارزیابی مداوم خدمات بخش» در تحقق کارکرد پژوهشی، براساس ارزیابی درونی کارشناسان، چگونه و به چه میزان است؟
۳. میزان موفقیت کتابخانه عمومی آستان قدس مبتنی بر مؤلفه‌های هدف «بررسی و مقایسه فعالیت و خدمات کتابخانه با سایر مراکز کتابخانه‌ای» چگونه و به چه میزان است؟
۴. میزان موفقیت کتابخانه عمومی آستان قدس مبتنی بر مؤلفه‌های هدف «شناسایی و سطح‌بندی مخاطبین کتابخانه» در تحقق کارکرد پژوهشی، براساس ارزیابی درونی کارشناسان، چگونه است؟
۵. میزان موفقیت کتابخانه عمومی آستان قدس مبتنی بر مؤلفه‌های هدف «شناسایی و مستندسازی پژوهشگران و حوزه‌های فعال و تأثیرگذار در توسعه علمی و فنی کتابخانه» به چه میزان است؟
۶. میزان موفقیت کتابخانه عمومی آستان قدس مبتنی بر مؤلفه‌های هدف «شناسایی و تحلیل وضع موجود (شاخص‌ها و معیارها) کارکردهای تخصصی» چگونه و به چه میزان است؟
۷. رتبه‌بندی میزان موفقیت اهداف کلی طرح‌شده در بعد کارکرد پژوهشی کتابخانه چگونه است؟
۸. میزان موفقیت کتابخانه عمومی آستان قدس از بعد کارکرد پژوهشی از دیدگاه اعضا چگونه است؟

روش پژوهش

این پژوهش براساس ماهیت کاربردی است. از نظر روش جمع‌آوری داده‌ها، از نوع توصیفی ـ پیمایشی است و شامل مجموعه‌ای از روش‌ها است که هدف آنها توصیف کردن شرایط پدیده مورد بررسی و صرفاً برای شناخت بیشتر شرایط موجود و یاری دادن در فرآیند تصمیم‌گیری است. جامعه آماری کلیه کارشناسان و کارشناس مسئول بخش‌های زیرمجموعه اداره کتابخانه عمومی و مدیران سازمان کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی به تعداد ۲۲ نفر که عضو کمیته ارزیابی درونی سازمان می‌باشند و در جلسات کمیته نسبت به اهداف، روش و چگونگی انجام پژوهش توجیه شده‌اند. بخش‌های مورد ارزیابی مشتمل بر تالارهای قفسه باز، گردش کتاب، تالار مطالعه گردش کتاب جوانان و نوجوانان، تالار محققان، مخزن کتب چاپی، تالار لاتین، تالار دیداری و شنیداری، کتابخانه جامع الکترونیک، کتابخانه‌های تخصصی است. در خصوص جامعه آماری اعضای کتابخانه، با توجه به حجم جامعه مورد پژوهش و گستردگی آن، از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای با انتساب متناسب نمونه مورد مطالعه استفاده شده است؛ بنابراین با استفاده از جدول «مورگان» یک نمونه ۳۸۲ نفری انتخاب شد. برای گردآوری اطلاعات از پرسشنامه محقق ساخته مبتنی بر اهداف کارکرد پژوهشی تدوین شده در کمیته ارزیابی درونی استفاده

شد. پرسشنامه شامل بررسی ۵ هدف در ۳ عامل مدیریت، نیروی‌انسانی، سازمان‌دهی منابع کتابخانه‌ای است. به ترتیب ۹ پرسش در هدف اول (ارزیابی مداوم خدمات بخش)- ۷ پرسش در هدف دوم (بررسی و مقایسه فعالیت‌ها و خدمات با سایر مراکز کتابخانه‌ای)- ۶ پرسش در هدف سوم (شناسایی و سطح‌بندی مخاطبین کتابخانه)- ۷ پرسش در هدف چهارم (شناسایی و مستندسازی پژوهشگران و حوزه‌های فعال و تأثیرگذار در توسعه علمی و فنی کتابخانه)- ۸ پرسش در هدف پنجم (شناسایی و تحلیل وضع موجود (شاخص‌ها و معیارها) کارکردهای تخصصی) مورد بررسی قرار گرفت. پرسش‌نامه در طیف لیکرت است. متون فارسی و لاتین، پایان‌نامه‌های موجود، بخشنامه‌ها، دستورالعمل‌ها و قوانین و مقررات سازمان کتابخانه مرکزی و شرح وظایف مندرج کارکنان و آئین‌نامه‌های مربوط به فعالیت کارکنان و مرتبط با موضوع پژوهش، برای تدوین مبانی نظری و استخراج اهداف مرتبط با کارکرد پژوهشی کتابخانه مطالعه، مورد بررسی و اهداف استخراج و مورد تصویب اعضای کمیته ارزیابی درونی قرار گرفت. پرسش‌نامه محقق‌ساخته طراحی شد. روایی صوری پرسش‌نامه توسط اعضای کمیته ارزیابی درونی (کارشناسان ارشد کتابداری) و اساتید رشته کتابداری، بررسی و اصلاحات لازم صورت گرفت. در بررسی پایایی ابزار از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است که مقدار آن ۹۶ درصد شد. مقدار آلفای کرونباخ پرسش‌نامه اعضا ۹۱ درصد به‌دست آمد.

یافته‌های پژوهش

با بررسی توزیع جمعیت‌شناختی جامعه پژوهش مشخص شد، ۴۵ درصد کارشناسان پاسخ‌دهنده مرد و ۵۵ درصد زن می‌باشند. سطح تحصیلات ۷۵ درصد کارشناسان پاسخ‌دهنده کارشناسی و ۲۵ درصد آنها کارشناسی ارشد است. پست سازمانی ۲۹/۲ درصد کارشناس و ۷۲/۸ درصد کارشناس مسئول است. ۵۱ درصد از اعضای جامعه مرد و ۴۹ درصد زن هستند. سطح تحصیلات اعضای کتابخانه ۴۹ درصد کارشناسی و ۲۲ درصد کارشناسی‌ارشد و ۶ درصد دکتری و ۱۴ درصد دیپلم و مابقی سایر موارد است. ۲۹ درصد از اعضا بین ۲۰ تا ۲۵، ۳۹ درصد بین ۲۵ تا ۳۰ سال هستند. ۳۳ درصد از اعضا دانشجو، ۱۱ درصد مدرس و یا دبیر آموزش‌وپرورش، ۱۴ درصد کارمند، ۳۱ درصد زنان خانه‌دار و مابقی مشاغل آزاد هستند.

پاسخ به پرسش‌های پژوهش

۱. وضعیت موجود و مطلوب تحقق اهداف کارکرد پژوهشی از نظر کارشناسان چگونه است؟

برای بررسی این پرسش، با استفاده از آزمون نرمال بودن کلموگروف-اسمیرنف نرمال بودن متغیرها آزمون می‌شود. با توجه به نتایج جدول ۱ مشخص است که این متغیرها دارای توزیع نرمال هستند؛ بنابراین جهت بررسی این سؤال از آزمون پارامتری تی‌تست مستقل استفاده شد.

جدول ۱. نتایج آزمون کلموگروف- اسمیرنوف

متغیر	وضعیت	تعداد	آماره z کلموگروف - اسمیرنف	سطح معناداری(Sig)	نتیجه
کارکرد پژوهشی (فرآیندی)	موجود	۲۴	۰/۸۹۵	۰/۴	نرمال
	مطلوب	۲۴	۱/۳۴۵	۰/۱۸	نرمال

جدول ۲. آماره توصیفی متغیرهای کارکرد پژوهشی

متغیر	وضعیت	تعداد	میانگین	انحراف معیار
کارکرد پژوهشی (فرآیندی)	موجود	۲۴	۱۵/۷۹	۳/۱
	مطلوب	۲۴	۲۰/۵۴	۲/۰۶

جدول ۳. آزمون تی‌تست متغیرها

متغیر	آماره تی	سطح معناداری	نتیجه
کارکرد پژوهشی (فرآیندی)	-۶/۲۲	۰/۰۰۰	بین وضعیت موجود و مطلوب تفاوت معناداری وجود دارد

۲. میزان موفقیت کتابخانه عمومی آستان قدس مبتنی بر مؤلفه‌های هدف «ارزیابی مداوم خدمات بخش» در تحقق کارکرد پژوهشی، براساس ارزیابی درونی کارشناسان، چگونه و به چه میزان است؟

جدول ۴. میزان موفقیت بخش‌های زیرمجموعه کتابخانه عمومی در هدف ارزیابی مداوم خدمات

بخش مورد ارزیابی	تالار قفسه باز					گردش کتاب					تالار مطالعه و گردش کتاب جوانان و نوجوانان					مخزن بسته، محققان و تالار کتب لاتین				
معیار / نشانگر	کاملاً مطلوب	مطلوب	نسبتاً مطلوب	نامطلوب	بسیار نامطلوب	کاملاً مطلوب	مطلوب	نسبتاً مطلوب	نامطلوب	بسیار نامطلوب	کاملاً مطلوب	مطلوب	نسبتاً مطلوب	نامطلوب	بسیار نامطلوب	کاملاً مطلوب	مطلوب	نسبتاً مطلوب	نامطلوب	بسیار نامطلوب
۱- بررسی کارآمد بودن خط‌مشی‌ها و سیاست‌گذاری‌ها در کتابخانه عمومی		۳/۶					۴/					۳/۶					۳/۸			

۲- تدوین و ارائه گزارشات مدون در خصوص ارزیابی فعالیت بخش‌ها		۴/۱					۴/۲									۴/۳			
۳- نظارت بر حسن انجام کار کارکنان و هدایت فعالیت بخش برمبنای اهداف از پیش تعیین‌شده		۴/۴					۴/۲				۴/۶					۴/۵				
۴- برگزاری جلسات درون‌بخشی به‌منظور بررسی و ارزیابی روند فعالیت خدمات‌دهی در بخش		۳/۹					۳/۶					۰/۴					۴/۳			
۵- حضور و مشارکت کتابداران بخش در جلسات ارزیابی		۳/۹					۳/۶					۳/۸					۴/۲			
۶- ارزیابی توانایی کتابداران در برآوردن الزامات شغلی و حرفه‌شان		۴/۱					۴/۲					۴/۴					۴/۲			
۷- تحلیل میزان امانت منابع و شناسایی منابع پرمراجعه و بررسی دوره‌ای آنها		۴/۳					۴/۴					۴/۴					۴/۳			
۸- شناسایی منابع وجینی و بررسی درخواست‌های مراجعان		۳/۹					۳/۶					۴/۲					۰/۴			
۹- توزیع منابع (کتاب) در بخش به‌نسبت تراکم مراجعه‌کننده و نیاز آنان		۴/۱					۰/۴					۴/۴					۲/۴			
مجموع نمرات	۳۶					۳۶					۳۸					۳۷				
درصد موفقیت	۷۵					۷۵					۸۰/۵					۷۷				

بخش مورد ارزیابی	تالار دیداری شنیداری					کتابخانه جامع الکترونیک					کتابخانه تخصصی				
معیار / نشانگر	کاملاً مطلوب	مطلوب	نسبتاً مطلوب	نامطلوب	بسیار نامطلوب	کاملاً مطلوب	مطلوب	نسبتاً مطلوب	نامطلوب	بسیار نامطلوب	کاملاً مطلوب	مطلوب	نسبتاً مطلوب	نامطلوب	بسیار نامطلوب
۱- بررسی کارآمد بودن خط‌مشی‌ها و سیاست‌گذاری‌ها در کتابخانه عمومی		۳/۵					۳/۸					۳/۵			
۲- تدوین و ارائه گزارشات مدون در خصوص ارزیابی فعالیت بخش‌ها		۰/۴					۰/۴					۴/۵			

۳- نظارت بر حسن انجام کار کارکنان و هدایت فعالیت بخش برمبنای اهداف از پیش تعیین شده		۴/۰					۴/۰					۴/۵			
۴- برگزاری جلسات درون‌بخشی به‌منظور بررسی و ارزیابی روند فعالیت خدمات‌دهی در بخش		۳/۵					۳/۸					۴/۲			
۵- حضور و مشارکت کتابداران بخش در جلسات ارزیابی			۳/۳				۳/۸					۴/۲			
۶- ارزیابی توانایی کتابداران در برآوردن الزامات شغلی و حرفه‌شان		۳/۸					۴/۰					۴/۳			
۷- تحلیل میزان امانت منابع و شناسایی منابع پرمراجعه و بررسی دوره‌ای آنها		۴/۰					۴/۰					۴/۲			
۸- شناسایی منابع وجینی و بررسی درخواست‌های مراجعان		۴/۰					۳/۸					۳/۸			
۹- توزیع منابع (کتاب) در بخش به نسبت تراکم مراجعه‌کننده و نیاز آنان		۴/۰					۴/۰					۴/۰			
مجموع نمرات	۳۵					۳۶					۳۶				
درصد موفقیت	۷۲					۷۵					۷۵				

جدول ۵. آزمون تی‌تست یک نمونه‌ای (مقایسه با عدد ۳)

متغیر	میانگین	انحراف معیار	آماره تی	درجه آزادی	سطح معناداری	نتیجه
میزان موفقیت	۳/۹۷	۰/۷۸	۲۴/۹۹	۴۰۳	۰/۰۰۰	رد فرضیه صفر

۳. میزان موفقیت بخش‌های زیرمجموعه کتابخانه عمومی آستان قدس رضوی مبتنی بر مؤلفه هدف «بررسی و مقایسه فعالیت و خدمات کتابخانه با سایر مراکز کتابخانه‌ای» در تحقق کارکرد پژوهشی، براساس ارزیابی درونی کارشناسان، چگونه و به چه میزان است؟

جدول ۶. میزان موفقیت در هدف مقایسه فعالیت و خدمات کتابخانه با سایر مراکز کتابخانه‌ای

بخش مورد ارزیابی	تالار قفسه باز					گردش کتاب					تالار مطالعه و گردش کتاب جوانان و نوجوانان					مخزن بسته، محققان و تالار کتب لاتین				
معیار / نشانگر	کاملاً مطلوب	مطلوب	نسبتاً مطلوب	نامطلوب	بسیار نامطلوب	کاملاً مطلوب	مطلوب	نسبتاً مطلوب	نامطلوب	بسیار نامطلوب	کاملاً مطلوب	مطلوب	نسبتاً مطلوب	نامطلوب	بسیار نامطلوب	کاملاً مطلوب	مطلوب	نسبتاً مطلوب	نامطلوب	بسیار نامطلوب
۱- برنامه‌ریزی برای ارتباط و تعامل با سایر کتابخانه‌ها و مراکز پژوهشی در کشور			۳/۳					۳/۰					۳/۲				۳/۷			

۲- مستندسازی تجارب و فعالیت‌های سازمانی کتابداران به‌منظور توسعه و ارائه آن.		۳/۶					۳/۶					۳/۶					۳/۸			
۳- مقایسه سطح علمی کتابداران با سایر کتابخانه‌ها و مراکز پژوهشی		۳/۷					۳/۶					۳/۶						۳/۲		
۴- توجه کتابداران در جلب مشارکت و همکاری علمی و پژوهشی با سایر مراکز کتابخانه‌ای			۳/۳					۳/۴					۳/۴					۳/۳		
۵- ارزیابی خدمات مراکز کتابخانه‌ای و اطلاع‌رسانی، به‌عنوان یکی از شاخص‌های کنترل کیفیت خدمات کتابداری			۳/۳					۳/۴				۳/۶					۳/۶			
۶- تبادل اسناد و مدارک کتابخانه‌ای با مراکز معتبر داخلی		۳/۹					۳/۶					۳/۸					۳/۸			
۷- وضعیت منابع چاپی و الکترونیکی مجموعه (اداره کتابخانه عمومی) با مجموعه نظیر		۴/۳					۴/۴				۴/۸					۴/۸				
مجموع نمرات	۲۵					۲۵					۲۷					۲۷				
درصد موفقیت	۶۴					۶۴					۷۱					۷۱				

بخش مورد ارزیابی	تالار دیداری شنیداری					کتابخانه جامع الکترونیک					کتابخانه تخصصی				
معیار / نشانگر	کاملاً مطلوب	مطلوب	نسبتاً مطلوب	نامطلوب	بسیار نامطلوب	کاملاً مطلوب	مطلوب	نسبتاً مطلوب	نامطلوب	بسیار نامطلوب	کاملاً مطلوب	مطلوب	نسبتاً مطلوب	نامطلوب	بسیار نامطلوب
۱- برنامه‌ریزی برای ارتباط و تعامل با سایر کتابخانه‌ها و مراکز پژوهشی در کشور			۰/۳					۰/۳			۳/۷				
۲- مستندسازی تجارب و فعالیت‌های سازمانی کتابداران به‌منظور توسعه و ارائه آن.			۰/۳				۳/۵				۳/۸				
۳- مقایسه سطح علمی کتابداران با سایر کتابخانه‌ها و مراکز پژوهشی			۳/۳				۳/۵					۳/۳			

۴- توجه کتابداران در جلب مشارکت و همکاری علمی و پژوهشی با سایر مراکز کتابخانه‌ای		۳/۵					۳/۵					۳/۵			
۵- ارزیابی خدمات مراکز کتابخانه‌ای و اطلاع‌رسانی، به‌عنوان یکی از شاخص‌های کنترل کیفیت خدمات کتابداری			۲/۸					۳/۳				۳/۷			
۶- تبادل اسناد و مدارک کتابخانه‌ای با مراکز معتبر داخلی		۳/۵					۳/۵					۳/۵			
۷- وضعیت منابع چاپی و الکترونیکی مجموعه (اداره کتابخانه عمومی) با مجموعه نظیر		۴/۳					۴/۳				۴/۵				
مجموع نمرات	۲۴					۲۶					۲۸				
درصد موفقیت	۶۰					۶۷/۷۵					۷۵				

جدول ۷. آزمون تی‌تست یک نمونه‌ای (مقایسه با عدد ۳)

متغیر	میانگین	انحراف معیار	آماره t	درجه آزادی	سطح معناداری	نتیجه
میزان موفقیت	۳/۷۰	۰/۹۲۱	۱۳/۷۸۹	۳۳۰	۰/۰۰۰	رد فرضیه صفر

۴. میزان موفقیت بخش‌های زیرمجموعه کتابخانه مبتنی بر مؤلفه هدف «شناسایی و سطح‌بندی مخاطبین کتابخانه» در تحقق کارکرد پژوهشی، براساس ارزیابی درونی کارشناسان، چگونه است؟

جدول ۸. میزان موفقیت در هدف شناسایی و سطح‌بندی مخاطبین کتابخانه

بخش مورد ارزیابی	تالار قفسه باز					گردش کتاب					تالار مطالعه و گردش کتاب جوانان و نوجوانان					مخزن بسته، محققان و تالار کتب لاتین				
معیار / نشانگر	کاملاً مطلوب	مطلوب	نسبتاً مطلوب	نامطلوب	بسیار نامطلوب	کاملاً مطلوب	مطلوب	نسبتاً مطلوب	نامطلوب	بسیار نامطلوب	کاملاً مطلوب	مطلوب	نسبتاً مطلوب	نامطلوب	بسیار نامطلوب	کاملاً مطلوب	مطلوب	نسبتاً مطلوب	نامطلوب	بسیار نامطلوب
۱- ارتباط مدیر با سطوح مختلف مراجعان از طریق امکانات فضای مجازی (وب‌سایت کتابخانه، پست الکترونیکی و ...)		۳/۹					۳/۶						۳/۲				۳/۵			
۲- تدوین دستورالعمل و شیوه‌نامه درجه‌بندی مراجعان در سطوح مختلف علمی و آموزشی		۳/۹						۳/۴					۳/۰				۳/۸			

۳- ایجاد فرصت‌های دسترسی برابر برای شهروندان و ارتقای سطوح ارتباطی آنان با کتابخانه		۴/۰					۴/۰					۴/۶					۴/۳			
۴- معرفی و تقدیر از اعضای برتر و نمونه.		۴/۱					۴/۴					۴/۶				۴/۷				
۵- پیکره‌بندی اعضا به‌منظور تسهیل در ایجاد روابط و همکاری‌های علمی اعضا با کتابخانه و با یکدیگر		۳/۹					۴/۰					۳/۴					۴/۳			
۶- امکان‌سنجی ارائه خدمات و مشارکت اعضای کتابخانه در انتخاب منابع و مواد کتابخانه‌ای		۳/۷					۴/۲					۴/۰					۲			
مجموع نمرات	۲۴					۲۳					۲۲					۲۵				
درصد موفقیت	۷۵					۷۰					۶۶/۶					۷۹				

بخش مورد ارزیابی	تالار دیداری شنیداری					کتابخانه جامع الکترونیک					کتابخانه تخصصی				
معیار / نشانگر	کاملاً مطلوب	مطلوب	نسبتاً مطلوب	نامطلوب	بسیار نامطلوب	کاملاً مطلوب	مطلوب	نسبتاً مطلوب	نامطلوب	بسیار نامطلوب	کاملاً مطلوب	مطلوب	نسبتاً مطلوب	نامطلوب	بسیار نامطلوب
۱. ارتباط مدیر با سطوح مختلف مراجعان از طریق امکانات فضای مجازی (وب‌سایت کتابخانه، پست الکترونیکی و ...)		۳/۵				۳/۵						۴/۰			
۲. تدوین دستورالعمل و شیوه‌نامه درجه‌بندی مراجعان در سطوح مختلف علمی و آموزشی			۳/۳					۳/۳				۳/۸			
۳. ایجاد فرصت‌های دسترسی برابر برای شهروندان و ارتقای سطوح ارتباطی آنان با کتابخانه		۴/۰					۴/۳				۴/۷				
۴. معرفی و تقدیر از اعضای برتر و نمونه.	۴/۵						۴/۳				۴/۵				
۵. پیکره‌بندی اعضا به‌منظور تسهیل در ایجاد روابط و همکاری‌های علمی اعضا با کتابخانه و با یکدیگر		۳/۵					۳/۸					۳/۷			
۶. امکان‌سنجی ارائه خدمات و مشارکت اعضای کتابخانه در انتخاب منابع و مواد کتابخانه‌ای		۴/۰					۴/۰				۴/۷				
مجموع نمرات	۲۴					۲۴					۲۷				
درصد موفقیت	۷۵					۷۵					۸۷/۵				

جدول ۹. آزمون تی‌تست یک نمونه‌ای (مقایسه با عدد ۳)

متغیر	میانگین	انحراف معیار	آماره t	درجه آزادی	سطح معناداری	نتیجه
میزان موفقیت	۳/۵۱	۱/۱۷۸	۷/۴۳۹	۲۹۲	۰/۰۰۰	رد فرضیه صفر

نتایج آزمون در جدول ۹ نشان می‌دهد. با توجه به میانگین میزان موفقیت برابر با ۳/۵۱ و سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ است با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت به‌طورکلی میزان موفقیت بخش‌های زیرمجموعه کتابخانه عمومی آستان قدس رضوی از بعد کارکرد پژوهشی ازنظر کارشناسان در هدف «شناسایی و سطح‌بندی مخاطبین کتابخانه». بیشتر از حد متوسط است.

۷. میزان موفقیت کتابخانه مبتنی بر هدف «شناسایی و مستندسازی پژوهشگران و حوزه‌های فعال و تأثیرگذار در توسعه علمی و فنی کتابخانه»، چگونه و به چه میزان است؟

جدول ۱۰. میزان موفقیت در هدف شناسایی و مستندسازی پژوهشگران و حوزه‌های فعال

بخش مورد ارزیابی	تالار قفسه باز					گردش کتاب					تالار مطالعه و گردش کتاب جوانان و نوجوانان					مخزن بسته، محققان و تالار کتب لاتین				
معیار / نشانگر	کاملاً مطلوب	مطلوب	نسبتاً مطلوب	نامطلوب	بسیار نامطلوب	کاملاً مطلوب	مطلوب	نسبتاً مطلوب	نامطلوب	بسیار نامطلوب	کاملاً مطلوب	مطلوب	نسبتاً مطلوب	نامطلوب	بسیار نامطلوب	کاملاً مطلوب	مطلوب	نسبتاً مطلوب	نامطلوب	بسیار نامطلوب
۱. گسترش دامنه فعالیت‌های نظام اطلاع‌رسانی در کتابخانه به‌منظور گسترش دامنه جغرافیایی آن در جلب مشارکت پژوهشگران.			۳/۳					۳/۲					۳/۲					۳/۳		
۲. پشتیبانی از مراکز علمی و دانشگاهی در فعالیت‌های علم‌سنجی.			۳/۳					۲/۸					۲/۸					۲/۸		
۳. استفاده از اساتید و پژوهشگران متخصص و مرتبط، به‌منظور برخورداری از مشاوره علمی و کاربردی		۳/۹						۳/۴				۳/۸					۳/۸			
۴. ارتباط با کارشناسان و متخصصین علاقه‌مند خارج از کشور از طریق پایگاه الکترونیکی اعضای متخصصین کتابخانه.				۱/۹					۲/۲					۰/۲					۲/۲	

۵. سازمان‌دهی اعضا براساس سطح دانش عمومی، دانش تخصصی، توانایی‌های کاربری و تجربیات حرفه‌ای‌شان		۳/۶						۳/۲					۲/۸					۳/۲		
۶. گردآوری و سازماندهی منابع اطلاعاتی که به پشتیبانی اطلاعات در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی منجر بشود		۴/۱					۴/۰					۳/۸					۴/۲			
۷. تعیین پراکندگی و محدوده جغرافیای اطلاعاتی موردنیاز محققان			۳/۱				۳/۶					۳/۵					۳/۷			
مجموع نمرات	۲۳					۲۲					۲۳					۲۳				
درصد موفقیت	۵۷					۵۳					۵۷					۵۷				

بخش مورد ارزیابی	تالار دیداری شنیداری					کتابخانه جامع الکترونیک					کتابخانه تخصصی				
معیار / نشانگر	کاملاً مطلوب	مطلوب	نسبتاً مطلوب	نامطلوب	بسیار نامطلوب	کاملاً مطلوب	مطلوب	نسبتاً مطلوب	نامطلوب	بسیار نامطلوب	کاملاً مطلوب	مطلوب	نسبتاً مطلوب	نامطلوب	بسیار نامطلوب
۱. گسترش دامنه فعالیت‌های نظام اطلاع‌رسانی در کتابخانه به‌منظور گسترش دامنه جغرافیایی آن در جلب مشارکت پژوهشگران.			۲/۸					۳/۰					۳/۳		
۲. پشتیبانی از مراکز علمی و دانشگاهی در فعالیت‌های علم‌سنجی.			۲/۳					۲/۸					۲/۷		
۳. استفاده از اساتید و پژوهشگران متخصص و مرتبط، به‌منظور برخورداری از مشاوره علمی و کاربردی		۳/۵					۳/۸					۳/۷			
۴. ارتباط با کارشناسان و متخصصین علاقه‌مند خارج از کشور از طریق پایگاه الکترونیکی اعضای متخصصین کتابخانه.				۱/۸					۲/۳				۲/۶		
۵. سازمان‌دهی اعضا براساس سطح دانش عمومی، دانش تخصصی، توانایی‌های کاربری و تجربیات حرفه‌ای‌شان			۲/۵					۳/۰				۳/۷			
۶. گردآوری و سازماندهی منابع اطلاعاتی که به پشتیبانی اطلاعات در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی منجر بشود		۴/۰					۴/۰					۴/۲			

۷. تعیین پراکندگی و محدوده جغرافیای اطلاعاتی موردنیاز محققان		۳/۵					۳/۵					۳/۵								
مجموع نمرات	۲۳					۲۳					۲۵									
درصد موفقیت	۵۷					۵۷					۶۴									

جدول ۱۱. آزمون تی‌تست یک نمونه‌ای (مقایسه با عدد ۳)

متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	آماره t	درجه آزادی	سطح معناداری	نتیجه
میزان موفقیت	۳/۱۵	۱/۱۶	۲/۳۹۸	۳۶۰	۰/۰۱۷	رد فرضیه صفر

۸. میزان موفقیت کتابخانه عمومی آستان قدس مبتنی بر هدف «شناسایی و تحلیل وضع موجود (شاخص‌ها و معیارها)»، چگونه و به چه میزان است؟

جدول ۱۲. میزان موفقیت در هدف شناسایی و تحلیل وضع موجود (شاخص‌ها و معیارها)

بخش مورد ارزیابی	تالار قفسه باز					گردش کتاب					تالار مطالعه و گردش کتاب جوانان و نوجوانان					مخزن بسته، محققان و تالار کتب لاتین				
معیار / نشانگر	کاملاً مطلوب	مطلوب	نسبتاً مطلوب	نامطلوب	بسیار نامطلوب	کاملاً مطلوب	مطلوب	نسبتاً مطلوب	نامطلوب	بسیار نامطلوب	کاملاً مطلوب	مطلوب	نسبتاً مطلوب	نامطلوب	بسیار نامطلوب	کاملاً مطلوب	مطلوب	نسبتاً مطلوب	نامطلوب	بسیار نامطلوب
۱. سازوکار تعیین شاخص‌ها و معیارهای کارکرد خدمات تخصصی کتابخانه		۳/۴						۳/۲					۰/۳					۳/۴		
۲. درجه‌بندی و گروه‌بندی بخش براساس معیارهای استاندارد شده کارکرد خدمات تخصصی.			۰/۳					۲/۶					۲/۶					۲/۸		
۳. بالا بردن توانمندی حرفه‌ای و تخصصی کتابداری در ارائه خدمات			۳/۴				۳/۸					۳/۸					۳/۸			
۴. ایجاد فرصت‌های پژوهشی برای کتابداران به‌منظور کمک به بالا بردن توانمندی‌های پژوهشی.		۳/۷					۳/۸					۰/۴					۰/۴			
۵. نشر و توسعه دانش نظری و تجربی از طریق حوزه‌ها و پایگاه‌های اشتراک دانش		۳/۹					۰/۴					۳/۸					۳/۸			

۶. وضعیت منابع چاپی تخصصی موجود به‌نسبت درخواست مراجعان		۴/۳					۴/۴					۰/۴				۴/۷				
۷. وضعیت منابع تخصصی الکترونیکی موجود به‌نسبت درخواست مراجعان.		۰/۴					3/8						۳/۴				۳/۷			
۸. تسهیل و تسریع در پاسخگویی به نیازهای اطلاعاتی مراجعان از طریق میان کنش‌پذیری با کتابخانه‌های تخصصی دانشگاهی			۳/۴					۳/۴					۳/۲					۳/۲		
مجموع نمرات	۲۹					۲۹					۲۸					۳۰				
درصد موفقیت	۶۵					۶۵					۶۲/۵					۶۸/۷۵				

بخش مورد ارزیابی	تالار دیداری شنیداری					کتابخانه جامع الکترونیک					کتابخانه تخصصی				
معیار / نشانگر	کاملاً مطلوب	مطلوب	نسبتاً مطلوب	نامطلوب	بسیار نامطلوب	کاملاً مطلوب	مطلوب	نسبتاً مطلوب	نامطلوب	بسیار نامطلوب	کاملاً مطلوب	مطلوب	نسبتاً مطلوب	نامطلوب	بسیار نامطلوب
۱. سازوکار تعیین شاخص‌ها و معیارهای کارکرد خدمات تخصصی کتابخانه			۰/۳					۰/۳					۳/۲		
۲. درجه‌بندی و گروه‌بندی بخش براساس معیارهای استاندارد شده کارکرد خدمات تخصصی.			۲/۵					۲/۵					۳/۳		
۳. بالا بردن توانمندی حرفه‌ای و تخصصی کتابداری در ارائه خدمات		۳/۵					۳/۸					۳/۸			
۴. ایجاد فرصت‌های پژوهشی برای کتابداران به‌منظور کمک به بالا بردن توانمندی‌های پژوهشی.		۳/۵					۰/۴					۳/۸			
۵. نشر و توسعه دانش نظری و تجربی از طریق حوزه‌ها و پایگاه‌های اشتراک دانش		۳/۵					۳/۸					۳/۷			
۶. وضعیت منابع چاپی تخصصی موجود به‌نسبت درخواست مراجعان		۴/۳					۴/۳				۴/۵				
۷. وضعیت منابع تخصصی الکترونیکی موجود به‌نسبت درخواست مراجعان.		۳/۸					۳/۸					۴/۲			
۸. تسهیل و تسریع در پاسخگویی به نیازهای اطلاعاتی مراجعان از طریق میان کنش‌پذیری با کتابخانه‌های تخصصی دانشگاهی			۳/۳					۳/۳					۳/۲		
مجموع نمرات	۲۹					۲۹					۳۰				
درصد موفقیت	۶۵					۶۵					۶۸/۷۵				

جدول ۱۳. آزمون تی‌تست یک نمونه‌ای (مقایسه با عدد ۳)

متغیر	میانگین	انحراف معیار	آماره t	درجه آزادی	سطح معناداری	نتیجه
میزان موفقیت	۳/۶۱	۰/۹۹	۱۲/۳۷۶	۳۹۹	۰/۰۰۰	رد فرضیه صفر

۹. رتبه‌بندی میزان موفقیت اهداف کلی طرح‌شده در بعد کارکرد خدمات پژوهشی کتابخانه چگونه است؟

برای این منظور با استفاده از آزمون رتبه‌بندی فریدمن، به رتبه‌بندی اهداف کلی طرح‌شده در بعد کارکرد خدمات پژوهشی پرداخته می‌شود؛ بنابراین فرضیه آماری به‌صورت زیر است.

H_0: رتبه میزان موفقیت اهداف کلی طرح‌شده در کارکرد پژوهشی به‌طور معنی‌داری با یکدیگر تفاوت ندارند.

H_1: رتبه میزان موفقیت اهداف کلی طرح‌شده در کارکرد پژوهشی به‌طور معنی‌داری با یکدیگر تفاوت دارند.

نتایج آزمون در جدول زیر نشان داده شده است و با توجه به اینکه سطح معناداری از ۰/۰۵ کمتر است بنابراین فرضیه صفر رد می‌شود و از نظر آماری رتبه میزان موفقیت اهداف کلی طرح‌شده در بعد کارکرد خدمات پژوهشی به‌طور معنی‌داری با یکدیگر تفاوت دارند؛ و ازنظر توصیفی با توجه به میانگین رتبه‌ها مشخص است که میزان موفقیت در هدف «ارزیابی مداوم از خدمات بخش‌ها» از سایر اهداف بیشتر است.

جدول ۱۴. آزمون رتبه‌بندی فریدمن

ترتیب اولویت	اهداف	میانگین رتبه‌ها	آماره خی دو	سطح معناداری
۱	ارزیابی مداوم خدمات بخش‌ها	۳/۶۱	۹۸.۴۴	۰.۰۰۰
۲	بررسی و مقایسه فعالیت‌ها و خدمات با سایر مراکز کتابخانه‌ای	۳/۰۴		
۳	شناسایی و سطح‌بندی مخاطبین کتابخانه	۲/۹۴		
۴	شناسایی و تحلیل وضع موجود (شاخص‌ها و معیارها) کارکردهای تخصصی	۲/۹۴		
۵	شناسایی و مستندسازی پژوهشگران و حوزه‌های فعال و تأثیرگذار در توسعه علمی و فنی کتابخانه	۲/۴۷		

جدول ۱۵. آزمون تی‌تست یک نمونه‌ای (مقایسه با عدد ۳)

متغیر	میانگین	انحراف معیار	آماره t	درجه آزادی	سطح معناداری	نتیجه
میزان موفقیت	۳/۶۰	۱/۰۴۳	۲۴/۲۹۶	۱۷۸۸	۰/۰۰۰	رد فرضیه صفر

۱۰. میزان موفقیت بخش‌های زیرمجموعه کتابخانه عمومی آستان قدس رضوی از بعد کارکرد پژوهشی از دیدگاه اعضای کتابخانه چگونه و به چه میزان است؟

جدول ۱۶. میزان موفقیت بخش‌های زیرمجموعه کتابخانه عمومی از دیدگاه اعضای کتابخانه

بخش مورد ارزیابی	تالار قفسه باز					گردش کتاب					تالار مطالعه و گردش کتاب جوانان و نوجوانان					مخزن بسته، محققان و تالار کتب لاتین				
معیار / نشانگر	کاملاً مطلوب	مطلوب	نسبتاً مطلوب	نامطلوب	بسیار نامطلوب	کاملاً مطلوب	مطلوب	نسبتاً مطلوب	نامطلوب	بسیار نامطلوب	کاملاً مطلوب	مطلوب	نسبتاً مطلوب	نامطلوب	بسیار نامطلوب	کاملاً مطلوب	مطلوب	نسبتاً مطلوب	نامطلوب	بسیار نامطلوب
۱. بررسی سطح نیازهای شما به منابع و امکانات، از طریق فرم‌های نیازسنجی تا چه اندازه صورت گرفته است؟			۲/۸						۲/۴					۲/۳				۲/۸		
۲. به نظر شما تا چه اندازه دانش و مهارت تخصصی کتابداران بخش در ارتقای سطح سواد اطلاعاتی شما مؤثر بوده است؟		۳/۷						۳/۳					۳/۲				۳/۵			
۳. میزان همکاری کتابداران بخش در رفع نیازهای اطلاعاتی به منابع را چگونه ارزیابی می‌کنید؟		۴/۱					۳/۶					۳/۷					۳/۹			
۴. به نظر شما تا چه اندازه کتابداران بخش در کمک به حل مشکلات تحقیقی شما علاقه‌مند هستند؟		۳/۶						۲/۸					۳/۲				۳/۵			
۵. تا چه اندازه از خدمات مشاوره پژوهشی در بخش رضایت دارید؟			۳/۲					۲/۶					۲/۸					۲/۹		

۶. تا چه اندازه از کفایت منابع موردنیاز برای بالا بردن سطح دانش عمومی رضایت دارید؟		۳/۷					۳/۷						۳/۲				3/8			
۷. تا چه اندازه از کفایت منابع موردنیاز برای بالا بردن سطح دانش تخصصی و کاربردی رضایت دارید؟			۳/۴				۳/۵						۰/۳				۳/۶			
مجموع نمرات	۲۵					۲۳					۲۱					۲۶				
درصد موفقیت	۶۴/۲۸					۵۷/۱۴					۵۰					۶۷/۸۵				

بخش مورد ارزیابی	تالار دیداری شنیداری					کتابخانه جامع الکترونیک					کتابخانه تخصصی				
معیار / نشانگر	کاملاً مطلوب	مطلوب	نسبتاً مطلوب	نامطلوب	بسیار نامطلوب	کاملاً مطلوب	مطلوب	نسبتاً مطلوب	نامطلوب	بسیار نامطلوب	کاملاً مطلوب	مطلوب	نسبتاً مطلوب	نامطلوب	بسیار نامطلوب
۱. بررسی سطح نیازهای شما به منابع و امکانات، از طریق فرم‌های نیازسنجی تا چه اندازه صورت گرفته است؟			۳/۲					۳/۲					۲/۸		
۲. به نظر شما تا چه اندازه دانش و مهارت تخصصی کتابداران بخش در ارتقای سطح سواد اطلاعاتی شما مؤثر بوده است؟		۳/۸				۴/۶						۳/۸			
۳. میزان همکاری کتابداران بخش در رفع نیازهای اطلاعاتی به منابع را چگونه ارزیابی می‌کنید؟		۴/۱				۴/۵						۰/۴			
۴. به نظر شما تا چه اندازه کتابداران بخش در کمک به حل مشکلات تحقیقی شما علاقه‌مند هستند؟			۳/۴				۴/۳					۳/۷			
۵. تا چه اندازه از خدمات مشاوره پژوهشی در بخش رضایت دارید؟			۳/۳				۰/۴						۳/۴		
۶. تا چه اندازه از کفایت منابع موردنیاز برای بالا بردن سطح دانش عمومی رضایت دارید؟		۳/۹					۳/۵					۳/۵			
۷. تا چه اندازه از کفایت منابع موردنیاز برای بالا بردن سطح دانش تخصصی و کاربردی رضایت دارید؟		۳/۶						۳/۴					۳/۳		
مجموع نمرات															
درصد موفقیت															

جدول ۱۷. آزمون تی‌تست یک نمونه‌ای (مقایسه با عدد ۳)

متغیر	میانگین	آماره t	سطح معناداری	نتیجه
میزان موفقیت	۳/۳۸	۸/۹۰	۰/۰۰۰	رد فرضیه صفر

نتایج آزمون در جدول ۱۷ نشان می‌دهد. با توجه به اینکه میانگین میزان موفقیت برابر با ۳/۳۸ درصد است و سطح معناداری کمتر از ۵ درصد است، بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد فرضیه صفر مبنی بر میزان موفقیت بخش‌های زیرمجموعه کتابخانه عمومی از بعد کارکرد پژوهشی در حد متوسط است رد می‌شود و می‌توان گفت به‌طورکلی میزان موفقیت بخش‌های زیرمجموعه کتابخانه عمومی آستان قدس رضوی از بعد کارکرد پژوهشی بیشتر از حد متوسط است.

نتیجه

این پژوهش در هدف کلی کارکرد پژوهش، در ۵ زیر هدف با نشانگرهای استخراج‌شده از عوامل درونی مبتنی بر متون و منابع علمی، اهداف و رسالت کتابخانه و شرح وظایف مندرج کتابداران، مورد بررسی قرار گرفت. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد، در هدف اول «ارزیابی مداوم خدمات بخش»، کتابداران و اعضای کمیته ارزیابی درونی، وضعیت را بیش از حد متوسط ارزیابی نموده‌اند. کتابچه‌های تخصصی، مخزن و تالار محققان به ترتیب با ۸۷/۵ درصد، ۷۹ درصد بیشترین درصد موفقیت را از نظر کارشناسان داشته‌اند. تأسیس کتابخانه‌های تخصصی از سال ۱۳۹۱ فرصتی قابل‌توجه در رشته‌های مرتبط با تحصیلات و تخصص محققان بود تا به‌صورت متمرکز از امکانات و منابع مرتبط در فضایی تخصصی بهره‌مند شوند. کارکرد پژوهشی کتابخانه‌های تخصصی و تالارهای محققان نیازمند ارزیابی مداوم از خدمات بخش است. موفقیت بیشتر از حد متوسط در هدف ارزیابی مداوم از خدمات در تحقق کارکرد پژوهشی کتابخانه نشان می‌دهد که اهداف کتابخانه عمومی در اهداف کوتاه‌مدت و بلندمدت خود مسیر کتابخانه را به‌سمت تحقق اهداف پژوهشی پیش می‌برد؛ بنابراین ارزیابی مداوم از خدمات و میزان رضایت مراجع همواره مورد توجه مسئولین کتابخانه عمومی بوده است. میزان موفقیت بخش‌های زیرمجموعه کتابخانه عمومی در هدف فوق (ارزیابی مداوم) به تفکیک در بعد عامل مدیریت/ سازوکار برنامه‌ریزی، عامل نیروی انسانی/ ترکیب و توزیع نیروی انسانی، عامل منابع کتابخانه‌ای/ سازماندهی منابع، در نشانگرهای موردبررسی، مطلوب و بیش از حد متوسط ارزیابی شده‌اند. بررسی دقیق جدول ارزیابی (جدول شماره ۴) نشان می‌دهد تالار دیداری و شنیداری، در نشانگر شماره ۵ عامل نیروی انسانی (حضور و مشارکت کتابداران در جلسات ارزیابی) وضعیت مطلوبی نداشته در سطح متوسط ارزیابی شده است. بخش‌های جوانان و نوجوانان در نشانگرهای ۲ و ۳ عامل مدیریت، بخش مخزن و تالار محققان در نشانگر ۳ عامل مدیریت، در ارزیابی درونی از نظر کارشناسان و کتابداران در کمک به تحقق هدف، فوق با استفاده از نشانگرهای مربوطه از قوت بسیاری برخوردار بوده و کاملاً مطلوب ارزیابی شده است. آزمون

تی‌تست یک نمونه‌ای و مقایسه میانگین‌ها با عدد ۳ (متوسط) نیز مشخص می‌کند، به‌طورکلی میزان موفقیت بخش‌های زیرمجموعه کتابخانه عمومی آستان قدس رضوی از بعد کارکرد پژوهشی ازنظر کارشناسان در «ارزیابی مداوم خدمات بخش‌ها» بیشتر از حد متوسط موفقیت داشته است.

در هدف دوم «بررسی و مقایسه فعالیت و خدمات کتابخانه عمومی با سایر مراکز کتابخانه‌ای» از دیدگاه کارشناسان و کتابداران عضو کمیته ارزیابی درونی، به‌طورکلی درصد موفقیت بیشتر از حد متوسط بوده است. بیشترین و کمترین درصد به ترتیب عبارت‌اند از: تالار دیداری شنیداری با ۶۰ درصد کمترین موفقیت، کتابخانه‌های تخصصی با ۷۵ درصد و مخزن و تالار محققان با ۷۱ درصد بیشترین درصد موفقیت را داشته‌اند. نقاط قوت و ضعف حاصل از ارزیابی درونی کارشناسان و کتابداران در نشانگرهای مورد بررسی آشکار شده است. در تالار دیداری شنیداری که کمترین میزان موفقیت را در هدف فوق داشته است، از بعد عامل مدیریت/ سازوکار برنامه‌ریزی در نشانگرهای ۱ و ۲ وضعیت مطلوبی نداشته، در سطح متوسط ارزیابی شده است. در عامل نیروی انسانی و سازمان‌دهی منابع در نشانگرهای ۳ و ۵ میز وضعیت مطلوبی گزارش نشده است. وضعیت موفقیت در نشانگرهای ۴ و ۶ و ۷ مطلوب و بیشتر از حد متوسط گزارش شده است. هدف سوم شناسایی و سطح‌بندی مخاطبین کتابخانه به‌منظور طبقه‌بندی مخاطبین در نحوه ارائه و بهره‌گیری از تجربیات علمی و پژوهشی در تقابل کتابخانه با مراجع نقش به‌سزایی دارد. این هدف دارای ۶ نشانگر است. عامل مدیریت، نیروی انسانی، سازمان‌دهی منابع هرکدام دارای ۲ نشانگر است. به‌طورکلی درصد موفقیت در نشانگرهای هدف مورد بررسی از نظر کارشناسان به ترتیب در کتابخانه تخصص و مخزن و تالار محققان ۸۷/۵ درصد و ۷۹ درصد موفقیت را داشته است. به‌نظر می‌رسد کتابخانه‌های تخصصی و تالارهای محققان در جهت دستیابی به اهداف پژوهشی کتابخانه با توجه به حضور و مشارکت کتابداران باتجربه و متخصص در بخش و موفقیت بیشتری را در این هدف به‌دست آورده است. از طرفی اقبال و توجه مخاطبان و مراجع متخصص به تالار محققان و کتابخانه‌های تخصصی لزوم توجه و پیگیری امور پژوهشی و تقبل در این زمینه را برای کتابداران پررنگ‌تر نموده است. ممکن است این موضوع یکی از زمینه‌های کسب موفقیت بیشتر برای این دو بخش محسوب شود. به‌جز گردش کتاب و تالار جوانان و نوجوانان که موفقیت ۷۰ درصد و ۶۶ درصد و را در ارزیابی به‌دست آورده‌اند. بقیه بخش‌ها موفقیت ۷۵ درصد یعنی متوسط به بالا را به‌دست آورده‌اند. تالار جوانان و نوجوانان در نشانگرهای ۱ و ۲ گردش کتاب در نشانگر ۲ موفقیتی به‌دست نیاورده‌اند. در ارزشیابی درونی وضعیت متوسطی داشته‌اند. کتابخانه‌های تخصصی در نشانگرهای ۳ و ۴ و ۶ و تالار محققان در نشانگر ۴ یعنی

معرفی و تقدیر از اعضای نمونه و برتر وضعیت کاملاً مطلوب را داشته‌اند. آزمون تی‌تست یک نمونه‌ای و مقایسه میانگین‌ها با عدد ۳ (متوسط) مشخص می‌شود که به‌طورکلی میزان موفقیت بخش‌های زیرمجموعه کتابخانه عمومی آستان قدس رضوی از بعد کارکرد پژوهشی ازنظر کارشناسان در «شناسایی و سطح‌بندی مخاطبین کتابخانه» بیشتر از حد مطلوب است.

هدف چهارم شناسایی و مستندسازی پژوهشگران و حوزه‌های فعال و تأثیرگذار در توسعه علمی و فنی کتابخانه یکی از اهداف مهم تحقق کارکرد پژوهشی کتابخانه محسوب می‌شود. از دیدگاه کارشناسان و کتابداران در ارزیابی درونی، هدف فوق، درصد موفقیت قابل‌توجهی به‌دست نیاورده است. بیشترین درصد (۶۴ درصد) متعلق به کتابخانه‌های تخصصی است. لزوم توجه به پیگیری و تحقق هدف فوق زیربنای اقدامات و تصمیمات کاربردی در حوزه کارکرد پژوهشی کتابخانه است. ارتباط با مراکز علمی و فرهنگی از طریق اعضا و عناصری که در این مراکز فعالیت دارند محقق می‌شود. کتابخانه مرکزی آستان قدس یکی از مراجع مورد توجه اعضای هیأت‌علمی و دانشجویان و محققان است. ارتباط، سازمان‌دهی و گسترش دامنه حضور دائم گروه در کتابخانه یکی از اهداف مهم کارکرد پژوهش محسوب می‌شود که از طریق بررسی نشانگرهای تعیین شده توسط کتابداران و کارشناسان مورد ارزیابی درونی قرار گرفت. تالارهای قفسه باز، گردش کتاب، تالار جوانان و نوجوانان، مخزن و تالار محققان، تالار دیداری شنیداری، کتابخانه جامع الکترونیک در نشانگر ۴ یعنی ارتباط با کارشناسان و متخصصین علاقه‌مند خارج از کشور، وضعیت نامطلوبی داشته‌اند. در خصوص نشانگر ۱ یعنی گسترش دامنه فعالیت نظام اطلاع‌رسانی در جلب پژوهشگران داخلی وضعیت در سطح متوسط ارزیابی‌شده است. در مجموع هدف چهارم به‌طورکلی وضعیت متوسط کمی به بالا را داشته است اما به نسبت اهداف دیگر موفقیت چشمگیری را در سه عامل مدیریت، نیروی انسانی و سازمان‌دهی منابع، به‌دست نیاورده است.

در هدف پنجم میزان موفقیت بخش‌های زیرمجموعه کتابخانه عمومی آستان قدس رضوی مبتنی بر «شناسایی و تحلیل وضع موجود (شاخص‌ها و معیارها) کارکرد تخصصی» در تحقق کارکرد پژوهشی، براساس ارزیابی درونی کتابداران و کارشناسان مورد بررسی قرار گرفت. هدف فوق دارای ۸ نشانگر است. نشانگرهای ۱، ۲، در بعد عامل مدیریت/ملاک سازوکار برنامه‌ریزی، نشانگرهای ۳، ۴، ۵، در بعد عامل نیروی‌انسانی/ملاک ترکیب و توزیع نیروی انسانی، نشانگرهای ۶، ۷، ۸، در بعد عامل منابع/ ملاک سازمان‌دهی منابع کتابخانه‌ای مورد بررسی قرار گرفت. بیشترین درصد موفقیت ۶۸/۷۵ درصد متعلق به کتابخانه‌های تخصصی و مخزن و تالار محققان هست. در نشانگرهای ۱، ۲، عامل مدیریت و ۸ سازمان‌دهی

منابع، همه بخش‌های زیرمجموعه کتابخانه عمومی وضعیت مطلوبی نداشته‌اند. در این خصوص تهیه و تعیین سازوکارهای شاخص‌ها و معیارهای کارکرد خدمات تخصصی، درجه‌بندی و گروه‌بندی بخش براساس معیارهای استاندارد شده کارکرد خدمات تخصصی کتابخانه، مطلوب ارزیابی نشده است. در نشانگر ۸ مربوط به سازمان‌دهی منابع کتابخانه‌ای، تسهیل و تسریع در پاسخگویی به نیازهای اطلاعاتی مراجع از طریق فعالیت‌های میان کنش‌پذیری با کتابخانه‌های تخصصی دانشگاهی، نیز مطلوب ارزیابی نشده است و از نظر کتابداران و کارشناسان کتابخانه وضعیت تمامی بخش‌ها در نشانگر فوق مطلوب نیست. نشانگر ۶ در عامل سازمان‌دهی منابع با عنوان وضعیت منابع چاپی تخصصی موجود به نسبت درخواست مراجع در بخش‌های کتابخانه‌های تخصصی و مخزن و تالار محققان کاملاً مطلوب و در سایر بخش‌ها مطلوب ارزیابی شده است. با استفاده از آزمون تی‌تست یک نمونه‌ای و مقایسه میانگین‌ها با عدد ۳ (متوسط) مشخص می‌شود که به‌طورکلی میزان موفقیت بخش‌های زیرمجموعه کتابخانه عمومی آستان قدس رضوی از بعد کارکرد پژوهشی از نظر کارشناسان در «شناسایی و تحلیل وضع موجود (شاخص‌ها و معیارها) کارکردهای تخصصی» چگونه و به چه میزان است. نتایج نشان می‌دهد، میانگین میزان موفقیت برابر با ۳/۶۱ است. سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ است؛ بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت به‌طورکلی میزان موفقیت بخش‌های زیرمجموعه کتابخانه عمومی آستان قدس رضوی از بعد کارکرد پژوهشی در «شناسایی و تحلیل وضع موجود (شاخص‌ها و معیارها) کارکردهای تخصصی» بیشتر از حد مطلوب است. نتایج آزمون نشان می‌دهد، میزان موفقیت اهداف طرح شده در بعد کارکرد پژوهشی با یکدیگر تفاوت معنی‌داری دارند و از نظر توصیفی با توجه به میانگین رتبه‌ها مشخص می‌شود که به ترتیب هدف ارزیابی مداوم خدمات بخش با میانگین ۳/۶۱ رتبه اول، هدف بررسی و مقایسه فعالیت‌ها و خدمات کتابخانه‌ای با سایر مراکز کتابخانه‌ای با میانگین ۳/۰۴ رتبه دوم، هدف شناسایی و سطح‌بندی مخاطبین کتابخانه با میانگین ۲/۹۴ رتبه سوم، هدف شناسایی و تحلیل وضع موجود (شاخص‌ها و معیارها) کارکرد تخصصی با میانگین ۲/۹۴ رتبه چهارم و هدف شناسایی و مستندسازی پژوهشگران با میانگین ۲/۴۷ رتبه پنجم را به‌دست آورده‌اند. با توجه به یافته‌های به‌دست‌آمده به نظر می‌رسد که توجه مسئولین کتابخانه با توجه به اهداف موردنظر در تحقق کارکرد پژوهشی کتابخانه باید متوجه تقویت نقاط ضعیف ارزیابی‌شده توسط کارشناسان و کتابداران با توجه به نشانگرهای تعیین‌شده در مدل ارزیابی درونی باشد.

چنانچه ارزیابی درونی توسط متصدیان و مجریان انجام شود از مزایای زیر برخوردار خواهد بود:

۱. متصدیان، کارشناسان بخش‌ها که با نقاط قوت وضع واحد خود آشنا هستند، درگیر فعالیت ارزیابی

علمی مطابق با الگوی ارزیابی درونی خواهند شد.

۲. این فرآیند منجر به خودآگاهی، خودارزیابی و در نهایت خودتنظیمی در واحدها خواهد شد و خودباوری کارکنان را افزایش خواهد داد.

۳. از دانش و تجربیات کارکنان در واحدها و بخش‌ها استفاده و آنان خود را در اصلاح، بهبود و توسعه امور سهیم می‌دانند.

۴. کارکنان که خود مجری ارزیابی هستند از تغییرات در بخش استقبال خواهند کرد.

۵. نتایج ارزیابی درونی در کتابخانه جزء مکمل ارزیابی بیرونی خواهد بود.

کتابنامه

محمدی، رضا (۱۳۸۴). راهنمای عملی انجام ارزیابی درونی در نظام آموزش عالی ایران: تجارب ملی و بین‌المللی. انتشارات سازمان سنجش و آموزش کشور چاپ اول.

میرغفوری، سید حبیب؛ مکی، فاطمه (۱۳۸۶). ارزیابی سطح کیفیت خدمات کتابخانه‌های آموزشی با رویکرد لایب‌کوآل (مورد: کتابخانه‌های دانشگاه یزد). فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی. ۱۰(۳۷)، ۶۲-۷۹.

باباغیبی، نجمه؛ فتاحی، سید رحمت‌الله (۱۳۸۷). مقایسه سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی از دیدگاه کاربران و کتابداران با استفاده از ابزار لایب‌کوآل. فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۰ (۴۴)، ۲۵۵-۲۷۴.

صیادی تورانلو، حسین؛ منصوری، حسن؛ جمالی، رضا (۱۳۸۷). شناسایی و رتبه‌بندی ابعاد کیفیت خدمات کتابخانه‌ای با رویکرد فازی (مطالعه مورد :کتابخانه‌های دانشگاه یزد). فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۱ (۴۴)، ۱۴۱-۱۶۰.

شهبازی، رحیم، صداقت، کامران (۱۳۸۶). ارزیابی درونی در کتابخانه‌های دانشگاهی: مطالعه موردی کتابخانه مرکزی دانشگاه تربیت‌معلم آذربایجان. فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۰ (۴)، ۱۱۱-۱۲۸.

Cowin, bob (1994). Initaiting change Througinterna l Evaluation promoting ownership of program and service Evaluation Results;internet://www.cirpa-acpir.ca.